

## PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2004-303158  
 (43)Date of publication of application : 28.10.2004

(51)Int.Cl. G06F 17/60  
 G06F 3/12

(21)Application number : 2003-098113 (71)Applicant : RICOH CO LTD  
 (22)Date of filing : 01.04.2003 (72)Inventor : KANBARA KOJI

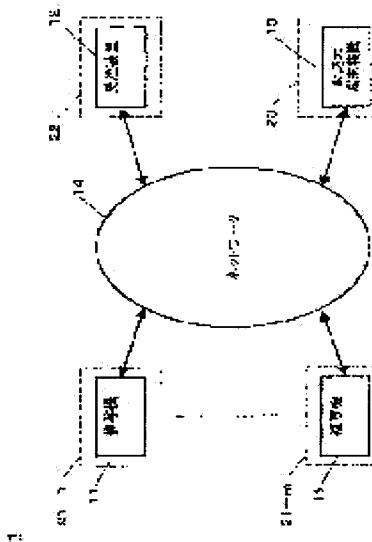
**(54) SERVICE PROVIDING SYSTEM, SERVICE PROVIDING METHOD, IMAGE FORMING APPARATUS, AND ORDER RECEIVING DEVICE**

**(57)Abstract:**

**PROBLEM TO BE SOLVED:** To provide a service providing system, a service providing method, a copying device, a facsimile device and an order receiving device for easily ordering articles and expendable articles regarding the service providing system, service providing method, an image forming apparatus and the order receiving device allowing ordering of the articles and expendable articles through a network.

**SOLUTION:** This service providing system has a copying machine, a printer or the facsimile device communicable through the network, and the order receiving device communicable with the copying machine, printer or facsimile device through the network. A ordering screen for ordering merchandise or service is displayed on a display screen of the copying machine, printer or facsimile device, and the merchandise or service can be ordered to an order receiving system using the ordering screen of the copying machine, printer or facsimile device.

本発明の実施例のシステム構成図



(19) 日本国特許庁(JP)

## (12) 公開特許公報(A)

(11) 特許出願公開番号

特開2004-303158

(P2004-303158A)

(43) 公開日 平成16年10月28日(2004.10.28)

(51) Int.C1.<sup>7</sup>G06F 17/60  
G06F 3/12

F 1

G06F 17/60 318G  
G06F 3/12 D

テーマコード(参考)

5B021

審査請求 未請求 請求項の数 12 O L (全 16 頁)

(21) 出願番号

特願2003-98113 (P2003-98113)

(22) 出願日

平成15年4月1日 (2003.4.1)

(71) 出願人 000006747

株式会社リコー

東京都大田区中馬込1丁目3番6号

(74) 代理人 100070150

弁理士 伊東 忠彦

(72) 発明者 神原 康二

東京都大田区中馬込1丁目3番6号 株式会社リコー内

F ターム(参考) 5B021 AA16 AA30 BB09 CC05 EE05

(54) 【発明の名称】 サービス提供システム及びサービス提供方法、並びに、画像形成装置、受注装置

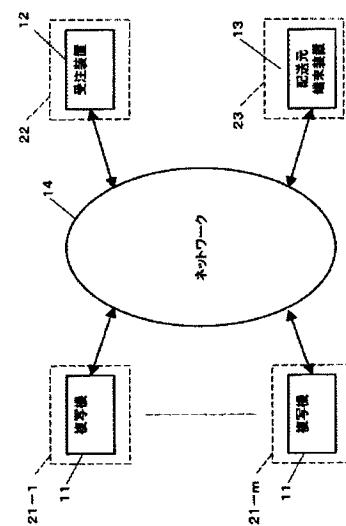
## (57) 【要約】

【課題】 ネットワークを介して物品、消耗品の発注が可能とされたサービス提供システム及びサービス提供方法、画像形成装置、受注装置に関し、物品、消耗品の容易に行なえるサービス提供システム及びサービス提供方法並びに複写装置、ファクシミリ装置、受注装置を提供することを目的とする。

【解決手段】 ネットワークを介して通信可能とされた複写機又はプリンタ又はファクシミリ装置と、ネットワークを介して複写機又はプリンタ又はファクシミリ装置と通信可能とされた受注装置とを有し、複写機又はプリンタ又はファクシミリ装置の表示画面に商品又はサービスを発注するための発注画面を表示させ、複写機又はプリンタ又はファクシミリ装置の発注画面を用いて商品又はサービスを受注システムに発注可能としたことを特徴とする。

【選択図】 図1

本発明の一実施例のシステム構成図



**【特許請求の範囲】****【請求項1】**

ネットワークを介して通信可能とされた複写機又はプリンタ又はファクシミリ装置と、前記ネットワークを介して前記複写機又はプリンタ又はファクシミリ装置と通信可能とされた受注装置とを有し、前記複写機又はプリンタ又はファクシミリ装置の表示画面に商品又はサービスを発注するための発注画面を表示させ、前記複写機又はプリンタ又はファクシミリ装置の前記発注画面を用いて商品又はサービスを前記受注システムに発注可能としたことを特徴とするサービス提供システム。

**【請求項2】**

前記複写機又はプリンタ又はファクシミリ装置は、予め登録された商品情報を前記表示画面に表示することを特徴とする請求項2記載のサービス提供システム。

10

**【請求項3】**

前記複写機又はプリンタ又はファクシミリ装置は、前記受注装置への発注申し込み書を印刷可能とされたことを特徴とする請求項1又は2記載のサービス提供システム。

**【請求項4】**

ネットワークを介して受注装置と通信可能とされた複写機又はプリンタ又はファクシミリ装置の表示画面に商品又はサービスを発注するための発注画面を表示させ、前記複写機又はプリンタ又はファクシミリ装置の前記発注画面を用いて商品又はサービスを前記受注システムに発注可能としたことを特徴とするサービス提供方法。

20

**【請求項5】**

前記複写機又はプリンタ又はファクシミリ装置の表示画面に、予め登録された商品情報を表示させることを特徴とする請求項4記載のサービス提供方法。

**【請求項6】**

前記複写機又はプリンタ又はファクシミリ装置により、前記受注装置への発注申し込み書を印刷させることを特徴とする請求項4乃至5のいずれか一項記載のサービス提供方法。

30

**【請求項7】**

操作部と、表示部とを有する画像形成装置であって、前記表示部に表示された発注画面に基づいて発注情報を入力させる発注手段と、前記発注手段で入力された発注情報を、ネットワークを介して受注装置に発注する通信手段を有することを特徴とする画像形成装置。

**【請求項8】**

前記発注情報を電子データとして送信する通信制御手段を有することを特徴とする請求項7記載の画像形成装置。

30

**【請求項9】**

前記発注手段で入力された情報が記載された発注書を印刷する印刷制御手段を有することを特徴とする請求項8記載の画像形成装置。

**【請求項10】**

ネットワークを介して通信可能とされた複写機又はプリンタ又はファクシミリ装置と通信可能とされた受注装置であって、前記複写機又はプリンタ又はファクシミリ装置の表示画面により入力された発注情報を受信する受信手段と、前記発注情報に基づいて商品又はサービスの配達を指示する制御手段とを有することを特徴とする受注装置。

40

**【請求項11】**

前記発注情報は、ファクシミリで送信され、前記ファクシミリで送信された発注情報をデータに変換する変換手段を有することを特徴とする請求項10記載の受注装置。

**【請求項12】**

前記発注情報を記憶した受注データベース部を有し、

50

前記受注データベース部に記憶された発注情報に基づいて前記複写機又はプリンタ又はファクシミリ装置の表示画面を更新する更新手段を有することを特徴とする請求項10又は11記載の記載の受注装置。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明はサービス提供システム及びサービス提供方法並びに画像形成装置、受注装置に係り、特に、ネットワークを介して物品、消耗品の発注が可能とされたサービス提供システム及びサービス提供方法並びに画像形成装置、受注装置に関する。

【0002】

10

【従来の技術】

従来のカタログやウェブを利用した商品の通信販売方法では、通常、商品情報を商品カタログやウェブ画面に掲載している。ユーザは、商品カタログやウェブ画面に掲載された商品情報を検討して、商品カタログに添付された申し込み用紙やサーバからダウンロードした申し込み用紙に必要な商品の商品番号や届け先などの情報、さらには、支払い方法などの必要事項を記入して受注センタにファクシミリで送信したり、あるいは、ウェブ画面上の申し込み画面に上記必要事項を入力して、インターネットにより商品を発注したりしていた。

【0003】

20

【発明が解決しようとする課題】

しかるに、従来の商品のインターネットを利用した通信販売方法では、インターネットとの通信機能を有するパソコン用コンピュータが必要であった。また、ユーザがパソコン用コンピュータを操作し、インターネットに接続して注文を行なう必要があるため、ユーザが必要な商品を販売しているウェブ画面を検索し、必要事項を入力して送信するなどのIT(information technology)スキルが必要となる。また、届け先、支払い方法などの必要事項を入力する必要があるため、注文に手間がかかるなどの課題がある。

【0004】

30

また、ファクシミリによりオーダーシートを送信する場合には、オーダーシートに届け先、支払い方法などの必要事項を記載した後、ファクシミリを行なう必要があるため、インターネットの申し込みと同様に商品の注文に手間がかかるとともに、必要事項を人手により記入するので、記載ミスなどが生じる場合あるなどの課題があった。このように、従来の通信販売方法は、決して使い勝手のよいものではなかった。

【0005】

本発明は上記の点に鑑みてなされたもので、物品、消耗品の容易に行なえるサービス提供システム及びサービス提供方法並びに複写装置、ファクシミリ装置、受注装置を提供することを目的とする。

【0006】

【課題を解決するための手段】

本発明は、ネットワークを介して受注システムに通信可能とされた複写機又はプリンタ又はファクシミリ装置の操作画面に商品又はサービスを発注するための発注画面を表示させ、複写機又はプリンタ又はファクシミリ装置の前記発注画面を用いて商品又はサービスを受注システムに発注可能としたことを特徴とする。

40

【0007】

本発明によれば、複写機又はプリンタ又はファクシミリ装置の操作画面を用いて商品又はサービスの発注を行なうことができるため、既存のパソコン用コンピュータなど特別な装置を設置することなく、容易に商品又はサービスの発注、受注を行なえる。

【0008】

【発明の実施の形態】

【システム構成】

50

図1は本発明の第1実施例のシステム構成図を示す。

【0009】

本実施例のサービス提供システム1は、注文元21-1～21-mに設置された複写機11と、受注センタ22に設置された受注装置12と、配送元23に設置された配送元端末装置13とがネットワーク14を介して通信可能な構成とされている。注文元21-1～21-mに設置された複写機11は、表示画面を有し、表示画面には受注センタ22で注文可能な商品情報が表示可能とされている。

【0010】

ユーザは表示画面を見ながら操作ボタンを操作することにより、注文商品を選択し、送信操作を行なう。複写機11では、ユーザによる入力操作に基づいて注文商品や届け先、支払い方法、支払い口座などの注文情報を作成し、作成から注文情報を、ネットワーク14を介して受注装置12に送信する。なお、ネットワーク14は、一般電話回線網、インターネット、LAN(local area network)、WAN(wide area network)、複写機11のサービス用に専用回線などから構成されている。

10

【0011】

受注装置12は、複写機11から注文情報を受注すると、発注元の複写機11に受注した旨の通知を、ネットワーク14を介して送信するとともに、配送元端末装置13に注文情報を送信する。

【0012】

配送元端末装置14は、受信した注文情報に基づいて発送伝票などを印刷出力する。配送元23では、配送元端末装置14で発行された発送伝票に基づいて注文された商品を発送する。

20

【0013】

本実施例の受注システム1によれば、パーソナルコンピュータなどの特別な装置を設置することなく、容易に商品や消耗品を発注することができる。

【複写機11】

まず、複写機11の構成を説明する。

【0014】

図2は複写機11の外観図、図3は複写機11のブロック構成図を示す。

【0015】

本実施例の複写機11は、いわゆる、MFP(multi-function printer)から構成されており、複写機能、ファクシミリ機能、スキャナ機能、プリンタ機能、発注機能などの複数の機能を実現可能な構成とされている。複写機11は、スキャナ部111、画像処理部112、プリンタ部113、通信部114、コントロール部115、操作パネル116、ストレージ部117、搬送機構118、原稿トレイ119、搬送機構120、記録用紙トレイ121、排紙トレイ122を含む構成とされている。

30

【0016】

スキャナ部111は、搬送機構118により原稿トレイ119から搬送された原稿をイメージスキャンし、原稿の画像データを取得する。スキャン部111で取得された画像データは、画像処理部112に供給される。画像処理部112は、スキャン部111から供給された画像データに対して地肌除去、裏写り防止、画像ノイズ除去、スムージング、ボケ補正などの各種画質処理を施す。

40

【0017】

画像処理部112で処理された画像データは、コントロール部115からの指示に基づいてストレージ部117に蓄積される。

【0018】

なお、ストレージ部117は、ハードディスクドライブから構成されており、OS(operating system)及びそのOS上で動作する複写機能プログラム、ファクシミリ機能プログラム、スキャナ機能プログラム、プリンタ機能プログラム、発注機能プログラムなどの各種プログラム並びに取得した画像データを格納する画像ファイル、さら

50

には、発注時に用いられる発注情報などを格納した発注情報ファイルなどを含む構成とされている。

【0019】

スキャナ部111で読み取られ、ストレージ部117に蓄積された画像データは、複写動作時にはプリンタ部113に供給される。プリンタ部113は、例えば、レーザプリンタから構成されており、画像処理部112からの画像データを展開して搬送機構120により記録用紙トレイ121から搬送された記録用紙に描画する。画像が描画された記録用紙は、搬送機構120により搬送されて排紙トレイ122から排出される。

【0020】

また、ストレージ部117に蓄積された画像データは、ファクシミリ動作時には、通信部114に供給される。通信部114は、画像データを展開して、G3、G4などのファクシミリ規格によって符号化して、ネットワーク15を介して送信先ファクシミリ装置に電送する。

10

【0021】

また、複写機11では、通信部114によりG3、G4などのファクシミリ規格によって符号化された画像データが受信されると、まず、ストレージ部117に蓄積される。ストレージ部117に蓄積された画像データは、画像処理部112で画像処理された後、プリンタ部113に供給され、記録用紙に描画される。

【0022】

また、複写機11は、スキャナ機能で動作している時には、ネットワーク15を介して通信可能とされたコンピュータシステムなどからの指示に基づいてスキャナ部111により原稿を読み取り、読み取った画像データをストレージ部117に蓄積する。ストレージ部117に蓄積された画像データは、通信部114を介してコンピュータシステムに転送される。

20

【0023】

さらに、複写機11は、プリンタ機能で動作している時には、ネットワーク15を介して通信が可能とされたコンピュータシステムからの画像データを通信部114で受信し、まず、ストレージ部117に蓄積する。次にストレージ部117に蓄積された画像データを画像処理部112に供給し、画像処理を施した後、プリンタ部113に供給する。プリンタ部113は、画像処理された画像データを記録用紙に描画する。

30

【0024】

複写機11は、操作パネル部116の操作により上記複写機能、ファクシミリ機能、スキャン機能、プリンタ機能、発注機能等の複数の機能を選択的に動作させることが可能である。

【0025】

図4は操作パネル部16のブロック構成図、図5は操作パネル部16の平面図を示す。

【0026】

操作パネル部16は、タッチパネル部211、キースイッチ部212、タッチパネルコントローラ213、表示パネルコントローラ214、キー入力コントローラ215を含む構成とされている。タッチパネル部211は、表示パネル221上にタッチパネル222を積層した構成とされている。

40

【0027】

表示パネル221は、表示パネルコントローラ213により制御され、複写機能、ファクシミリ機能、スキャン機能、プリンタ機能、発注機能などに各機能に対応した操作画面を表示する。

【0028】

タッチパネル222は、表示パネル221の上に積層され、指などで接触することにより接触位置に応じた検出信号をタッチパネルコントローラ214に供給する。タッチパネルコントローラ214は、タッチパネル222からの検出信号に応じて座標情報を生成し、コントロール部115に供給する。コントロール部115は、タッチパネルコントローラ

50

214からの座標情報に基づいて機能を実現する。例えば、複写機能においては、検出座標位置に応じて用紙サイズの選択、拡縮倍率の選択などの設定を行なう。

【0029】

また、キースイッチ部212は、テンキー、機能選択用キーなどの複数のキースイッチから構成されている。キー入力コントローラ215は、操作キーに応じたコマンドをコントロール部115に供給する。コントロール部115は、キー入力コントローラ215からのコマンドに基づいて機能の切り替えや設定の切り替えなどの制御を行なう。

【0030】

次に複写機11の処理動作を説明する。

【0031】

図6は複写機11の発注機能選択時の処理フローチャートを示す。

10

【0032】

複写機11は操作パネル部116の操作により発注機能が選択されると、ステップS1-1で表示パネル221に発注画面を表示させる。

【0033】

図7は発注画面の表示例を示す図である。

【0034】

発注画面300は、主に、商品情報エリア311、発注情報設定エリア312、オーダ方法選択エリア313、登録エリア314から構成されている。

【0035】

商品情報エリア311には、例えば、発注可能な商品名の一覧が表示される。このとき、商品名は、例えば、「いつものコピー用紙」などユーザに認識されやすい言葉で表示が行なわれる。ただし、コントロール部115の内部では商品コードで管理し、商品管理を容易にしている。また、商品情報エリア311は、スクロール可能とされており、商品情報エリア311に表示されている商品より多くの商品から所望の商品を選択可能とされている。

20

【0036】

発注情報設定エリア312には、届け先の変更の有無を設定するための表示、発注する一つの商品の数量を設定するための表示、配送日の指定の有無の設定をするための表示が行なわれる。また、オーダ方法選択エリア313には、ファクシミリで注文する際のオーダシートを印刷するためのオーダシート印刷ボタン321、電子メールでオーダを行なうための電子メールオーダボタン322、ファクシミリで発注するためのファクシミリ発注ボタン323、ファクシミリで発注し、控えを印刷するためのファクシミリ発注・控え印刷ボタン324とが表示される。

30

【0037】

登録エリア314は、お客様コード登録ボタン、商品登録ボタン、初期設定ボタンを有する。お客様コード登録ボタンを操作すると、お客様コード、電話番号、社名、部門名、担当者名、担当者連絡先、担当営業コード、届け先などの発注時に必要となる情報の登録が可能となる。なお、届け先は複数箇所登録可能とされている。また、商品登録ボタンを操作すると、商品コードと商品名とが登録可能となる。

40

【0038】

初期設定ボタンは、電子メールの環境の有無や、担当者の電子メールアドレス、及びその登録日、更新日などの登録が可能となる。さらに、発注の元となるカタログのナンバー、例えば、第5版、1999年版なども登録してもよい。担当者の電子メールアドレスを登録しておくことにより、価格の改定やサービス品、お勧め商品などの各種情報を担当者宛てに電子メールなどで通知できる。なお、複写機11に電子メール環境が整っている場合には、複写機11の表示パネル221に電子メール情報を表示するようにしてよい。

【0039】

なお、上記発注画面300は、例えば、MFPのソフトウェア開発キットを用いてソフトベンダーに開発させる。なお、頻繁に発注する物品、消耗品は、上記商品登録ボタンなど

50

によって、事前にユーザやディストリビュータにより登録可能とされている。

【0040】

複写機11はステップS1-2でユーザにより商品情報エリア311の必要とする商品名がタッチされ、注文商品が選択されると、ステップS1-3で発注情報設定エリア312の数量が指定されたか否かを判定する。なお、数量の指定は、例えば、キースイッチ部212を構成するテンキーなどの操作により行なわれる。

【0041】

複写機11はステップS1-3で数量が指定されると、ステップS1-4で届け出先が指定されたか否かを判定する。届け出先の判定では、発注情報設定エリア312の届け出先変更の有無を設定するボタンの無ボタンが操作された場合、及び、発注情報設定エリア312の届け出先変更の有無を設定するボタンの有ボタンが操作され、届け出先変更画面で変更先が指定された場合に指定されたと判定し、ステップS1-5に移行する。

10

【0042】

複写機11はステップS1-4で届け先が指定されると、ステップS1-5で配送日が指定されたか否かを判定する。配送日の指定の判定では、発注情報設定エリア312の配送日の指定ボタンの無ボタンが操作された場合、及び、配送日の指定ボタンの有ボタンが操作され、配送日指定画面で配送日が指定された場合に、ステップS1-6に移行する。

20

【0043】

また、複写機11は、ステップS1-6でオーダ方法選択エリア313の電子メール発注ボタン322が操作されると、ステップS1-7でオーダシートフォーマットにお客様コード、電話番号、社名、部門名、担当者名、担当者連絡先、担当営業コード、届け先、注文商品コードなどの発注時に必要となる発注情報が含まれた電子メールデータを作成し、ステップS1-8で発注情報が含まれた電子メールデータを受注装置12宛ての電子メールアドレスに送信する。このとき、ステップS1-7で作成された電子メールデータの内容を表示パネル221に表示させ、ユーザに確認をとり、送信ボタンなどの操作により電子メールを送信するようにしてもよい。

20

【0044】

また、複写機11は、ステップS1-9でオーダシート印刷ボタン321が操作されると、ステップS1-10でストレージ部117からオーダシートフォーマットを読み出し、オーダシートフォーマットにお客様コード、電話番号、社名、部門名、担当者名、担当者連絡先、担当営業コード、届け先、注文商品コードなどの発注時に必要となる発注情報が記載されたオーダシートデータを作成し、ステップS1-11でプリンタ部113を制御して、プリンタ部113より印刷し、排紙トレイ122から排出する。

30

【0045】

ユーザは、排紙トレイ122から排出されたオーダシートに記載されたお客様コード、電話番号、社名、部門名、担当者名、担当者連絡先、担当営業コード、届け先、注文商品コードなどの発注時に必要となる発注情報を確認する。また、このとき、必要に応じて発注者のサインや押印を求めるようにしてもよい。ユーザはオーダシートの内容に誤りがなければ、複写機11の機能をファクシミリ機能に切り替え、確認したオーダシートを受注装置12に設定されたファクシミリ番号に宛てて送信する。このように、オーダシートに発注に必要な発注情報が自動的に記載されるので、ユーザが発注情報を書き込む必要がなく、ユーザの作業を軽減できる。また、ユーザによる記載不備や誤字などをなくすことができるため、受注センタ22でも人手による確認作業などが不要となり、OCR(optical character reader)による自動認識が可能となり、作業が軽減される。このとき、オーダシートは活字により記載されるので、OCRによる自動認識を精度よく行なえる。

40

【0046】

ユーザにより確認され、サイン、あるいは押印されたオーダシートが複写機11にセットされる。複写機11は、ユーザによりオーダシートが原稿トレイ119にセット、あるいは、送信データとして選択された後、ステップS1-12でファクシミリ発注ボタン32

50

3が操作されると、ステップS1-13でスキャナ部111、搬送機構118が制御され、セットされたオーダシートを読み取ることにより取得したり、あるいは、ストレージ部117から選択的にオーダシートを取得したりする。複写機11は、ステップS1-14で取得されたオーダシートを受注装置に12にファクシミリ送信する。

【0047】

以上により、オーダシートによる発注が終了する。なお、ユーザは印刷されたオーダシートを控えとして保管することができる。

【0048】

なお、本実施例では、オーダシートを印刷したが、オーダシートを印刷せずに、表示パネル221に表示させてユーザに確認をしてもらい、その内容の確認後、ユーザによる送信指示によりファクシミリ機能により送信するようにしてもよいし、送信し、なお、かつ、控えを出力するようにしてもよい。ユーザは控えを出力する場合には、発注画面300のファクシミリ発注・控え印刷ボタン324を操作する。

10

【0049】

複写機11は、ステップS1-15でファクシミリ発注・控え印刷ボタン324が操作されると、ステップS1-16でオーダシートを取得し、ステップS1-17で取得されたオーダシートをファクシミリ送信する。複写機11はオーダシートをファクシミリ送信すると、ステップS1-18でプリンタ部113などを制御して、オーダシートのコピーなどを控えとして印刷出力する。

20

【0050】

以上のように1回の操作で、オーダシートのファクシミリ送信及びその控えの印刷出力を行なえる。控えを印刷出力することによりオーダシートを操作パネル部116の画面で確認した場合でもそのコピーを控えとして印刷、出力でき、保管することができる。

【0051】

【受注装置12】

次に、受注装置12の構成を説明する。

【0052】

図8は受注装置12のブロック構成図を示す。

30

【0053】

受注装置12は、通信装置311、管理装置312、顧客データベース部313、受注データベース部314、発注先データベース部315がLAN316を介して接続された構成とされている。

【0054】

通信装置311は、ネットワーク14とLAN316との通信制御を行なう。

【0055】

図9は管理装置312のブロック構成図を示す。

【0056】

管理装置312は、受注管理を行なう装置であり、通信部411、CPU412、ハードディスクドライブ413、入力装置414、表示制御装置415、表示装置416、可換式ディスクドライブ417、メモリ418を含む構成とされている。

40

【0057】

通信部411は、LAN316への通信制御を行なう。CPU412は、ハードディスクドライブ413にインストールされた受注管理プログラムに基づいて処理を実行する。入力装置414は、マウス、キーボードなどから構成されており、コマンドやデータ入力に用いられる。表示制御装置415は、画像データに基づいて表示装置416を制御する。

表示装置416は、CRT(cathode ray tube)、LCD(liquid crystal display)などから構成され、画像やテキストデータなどの表示を行なう。可換式ディスクドライブ417は、CD-ROM、CD-R/RW、DVD-R/RW、DVD-RAMなどの可換式ディスクをドライブする装置であり、可換式ディスクを用いてプログラムのインストール、更新あるいは、データの

50

提供、バックアップを行なう際に用いられる。メモリ418は、CPU412の作業用記憶領域として用いられる。

【0058】

図10は管理装置312の処理フローチャートを示す。

【0059】

管理装置312は、ステップS2-1で複写機11から発注情報を受信すると、ステップS2-2で発注情報がファクシミリか、電子メールかを判定する。

【0060】

管理装置312は、ステップS2-2で複写機11からの発注情報がオーダシートとしてファクシミリで送信された場合には、ステップS2-3で受信したオーダシートをOCRにかけて、発注情報をデータとして取得する。なお、電子メールの場合は、直接的に発注情報をデータとして取得できる。10

【0061】

次に管理装置312はステップS2-4で、取得した発注情報のうち顧客情報をキーとして顧客データベース部313を検索し、ステップS2-5で認証処理を行なう。

【0062】

図11は顧客データベース部313のデータ構成図を示す。

【0063】

顧客データベース部313は、お客様コード、電話番号、社名、部門名、担当者名、担当者連絡先、担当営業コード、届け先などから構成される。顧客データベース部313を参考することにより既登録の顧客か否かを判定できる。20

【0064】

管理装置312は、ステップS2-6で顧客データベース部313に登録されていない顧客からの発注である場合には、ステップS2-7で登録申し込み書をファクシミリあるいは電子データで発注があった複写機11に送信する。

【0065】

また、管理装置312は、ステップS2-6で、既登録の顧客であると判定された場合には、ステップS2-8で発注情報を受注データベース部314に登録する。

【0066】

図12は受注データベース部314のデータ構成図を示す。

30

【0067】

受注データベース部314には、お客様コード、電話番号、社名、部門名、担当者名、担当者連絡先、担当営業コード、届け先、注文商品コード、配送日などの発注情報に含まれる情報が登録される。

【0068】

管理装置312は、ステップS2-9で受注した旨を示す通知を、発注を行った複写機11にファクシミリまたは電子メールで送信する。なお、電子メールは、複写機11ではなく、担当者の電子メールアドレスであってもよい。

管理装置312は、ステップS2-10で受注データベース部314に登録された発注情報のうち注文商品コードをキーとして配送元データベース部315を参照し、配送元を識別するための配送元情報を取得する。40

【0069】

図13は配送元データベース部315のデータ構成図を示す。

【0070】

配送元データベース315は、発注先コード、発注先名称、発注先連絡先、扱い商品コードなどから構成される。

【0071】

管理装置312は、上記データ構成の発注先データベース部315を、注文商品コードをキーとして、同じ扱い商品コードを有する発注先コードおよびその連絡先を取得する。

【0072】

50

次に管理装置312は、ステップS2-11で発注情報を取得した発注先コード及び連絡先を有する配送元端末装置13に送信する。

【0073】

以上により管理装置312により発注元からの発注を受注し、配送元に通知することができる。

【配送元端末装置13】

次に配送元端末装置13について説明する。

【0074】

図14は配送元端末装置13のブロック構成図を示す。

【0075】

配送元端末装置13は、通信部511、CPU512、ハードディスクドライブ513、10入力装置514、表示制御装置515、表示装置516、可換式ディスクドライブ517、メモリ518、伝票発行装置519を含む構成とされている。

【0076】

通信部511は、ネットワーク14との通信制御を行なう。CPU512は、ハードディスクドライブ513にインストールされた配送管理プログラムに基づいて処理を実行する。また、ハードディスクドライブ513には配送管理データベース521が格納されている。入力装置514は、マウス、キーボードなどから構成されており、コマンドやデータ入力に用いられる。表示制御装置515は、画像データに基づいて表示装置516を制御する。表示装置516は、CRT (cathode ray tube)、LCD (liquid crystal display) などから構成され、画像やテキストデータなどの表示を行なう。可換式ディスクドライブ517は、CD-ROM、CD-R/RW、DVD-ROM、DVD-R/RW、DVD-RAMなどの可換式ディスクをドライブする装置であり、可換式ディスクを用いてプログラムのインストール、更新あるいは、データの提供、バックアップを行なう際に用いられる。メモリ518は、CPU512の作業用記憶領域として用いられる。

伝票発行装置519は、プリンタなどから構成されており、受注装置12から受信した発注情報に基づいて配送伝票を作成し、発行する。

【0077】

図15は配送元端末装置13の配送管理処理のフローチャートを示す。

30

【0078】

配送元端末装置13は、ステップS3-1で受注装置12から発注情報を受信すると、ステップS3-2で配送管理データベース521に登録し、ステップS3-3で登録完了通知を受注装置12に送信する。配送管理データベース521は、図12に示すように受注データベース部314のデータ構成と同様な構成とされおり、お客様コード、電話番号、社名、部門名、担当者名、担当者連絡先、担当営業コード、届け先、注文商品コード、届け先、配送日などの発注情報に含まれる情報が登録される。

【0079】

配送元端末装置13は、ステップS3-4で伝票発行装置519を制御して、配送管理データベース521に登録された発注情報が記載した配送伝票を発行する。

40

【0080】

配送元では発行された配送伝票に基づいて商品の配送作業を行なう。以上により商品の発送が完了する。商品は配送伝票とともに、ユーザに配送される。

【0081】

なお、発注機能選択時に表示装置に表示される発注画面中の商品物品、消耗品の登録は、予め一定の商品物品、消耗品を登録しておく方法の他、MFPの画面からユーザの操作により登録したり、コンピュータシステムのソフトウェアを利用して登録したり、MFPからウェブシステムに直接アクセスし、データダウンロードして登録するなどの方法が考えられる。

【0082】

50

さらに、受注装置12は受注データベース部314から顧客の注文画面中の商品情報エリア311に表示される商品名の並び順を更新するようにしてもよい。

【0083】

例えば、受注データベース部314から所定の顧客が注文した商品コードの出現頻度を取得し、その出現頻度の大きい順に顧客の注文画面中の商品情報エリア311に表示される商品名が表示されるように更新する。これによって、顧客は、必要な商品を商品情報エリア311でスクロールを行なうことなく、発注できる。

【0084】

また、注文元21-1～21-mは、通常、複写機11の保守・点検のための契約を結んでおり、複写機11の保守・点検サービスセンタなどで顧客管理されている。よって、保守点検員により、注文画面中の商品名の順序や価格変更などの更新作業を行なうようにしてもよい。さらに、現在、複写機11では故障などを専用のネットワークなどを介して保守・点検サービスセンタに通知するサービスが行なわれている。このサービスで用いられるネットワークを利用して商品、サービスなどの発注を行なうようにしてもよい。

10

【0085】

この場合、通常顧客と保守・点検サービス会社との間で、請回収システムが構築されているので、この請回収システムを利用して、商品、サービスの代金を回収するようになる。この請回収システムを利用することにより新たな登録などが不要となり、さらに、使い勝手を向上させることができる。

20

【0086】

なお、本実施例では、複合型複写機、いわゆる、MFPを例に説明したが、MFPに限定されるものではなく、通常の複写機やファクシミリ装置、プリンタにも適用できることは言うまでもない。

【0087】

【発明の効果】

上述の如く、本発明によれば、複写機又はプリンタ又はファクシミリ装置の操作画面を用いて商品又はサービスの発注を行なうことができるため、既存のパーソナルコンピュータなど特別な装置を設置することなく、容易に商品又はサービスの発注、受注を行なえるなどの特長を有する。

30

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の一実施例のシステム構成図である。

【図2】複写機11の外観図である。

【図3】複写機11のブロック構成図である。

【図4】操作パネル部16のブロック構成図である。

【図5】操作パネル部16の平面図である。

【図6】複写機11の発注機能選択時の処理フローチャートである。

【図7】発注画面の表示例を示す図である。

【図8】受注装置12のブロック構成図である。

【図9】管理装置312のブロック構成図である。

40

【図10】管理装置312の処理フローチャートである。

【図11】顧客データベース部313のデータ構成図である。

【図12】受注データベース部314のデータ構成図である。

【図13】配送元データベース部315のデータ構成図である。

【図14】配送元端末装置13のブロック構成図である。

【図15】配送元端末装置13の配送管理処理のフローチャートである。

【符号の説明】

1 サービス提供システム

11 複写機、12 受注装置、13 配送元端末装置、14 ネットワーク

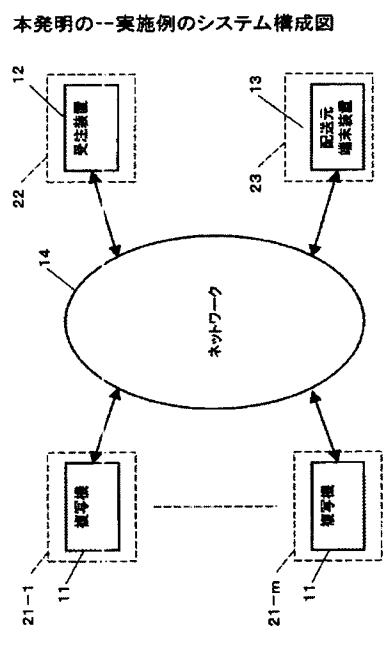
21-1～21-m 注文元、22 受注センタ、23 配送元

111 スキャナ部、112 画像処理部、113 プリンタ部

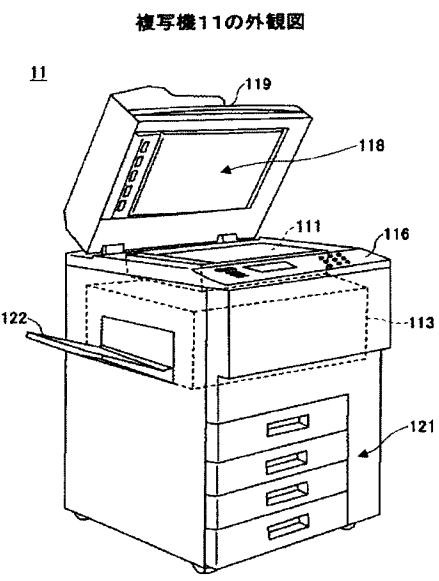
50

114 通信部、115 コントロール部、116 操作パネル  
 117 ストレージ部  
 211 タッチパネル部、212 キースイッチ部  
 213 タッチパネルコントローラ、214 表示パネルコントローラ  
 215 キー入力コントローラ  
 221 タッチパネル、222 表示パネル  
 300 発注画面  
 311 商品情報エリア、312 発注情報設定エリア  
 313 オーダ方法選択エリア、314 登録エリア

【図1】

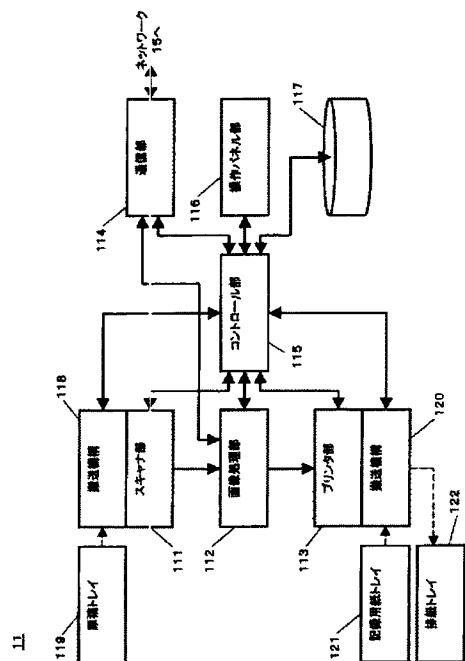


【図2】



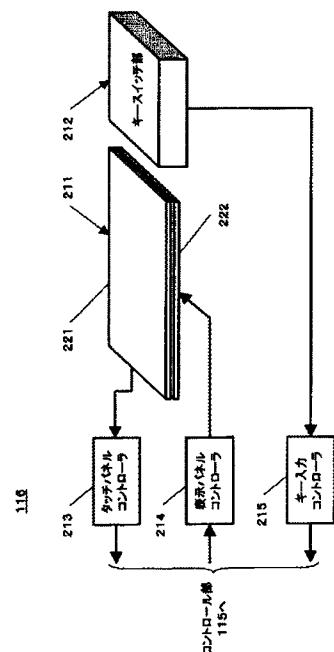
【図3】

複写機11のブロック構成図



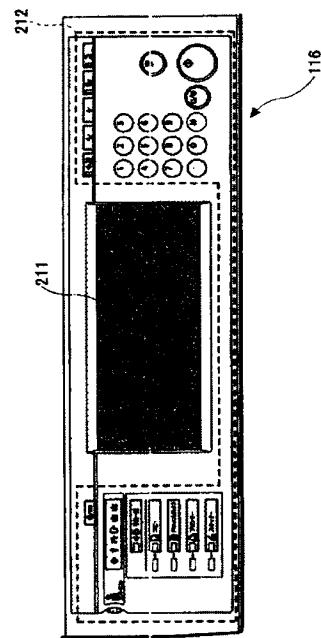
【図4】

操作パネル部16のブロック構成図



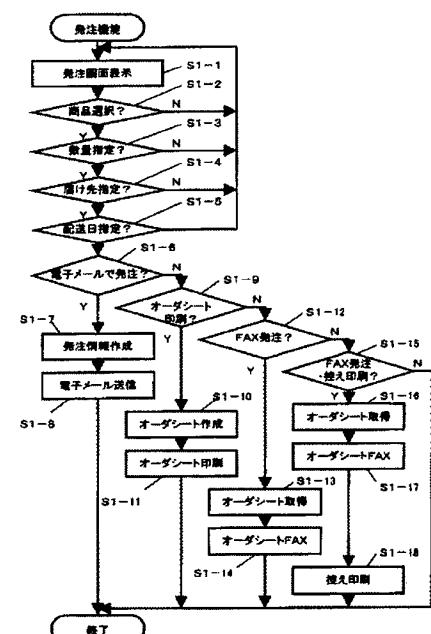
【図5】

操作パネル部16の平面図

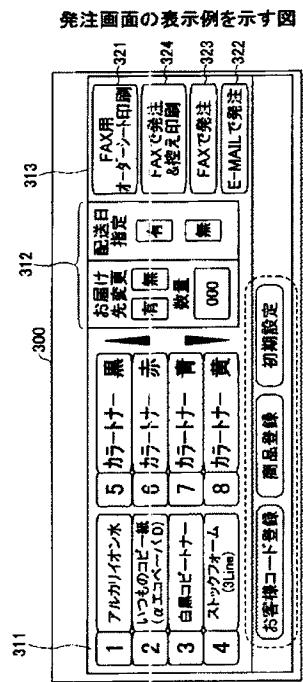


【図6】

複写機11の発注機能選択時の処理フローチャート

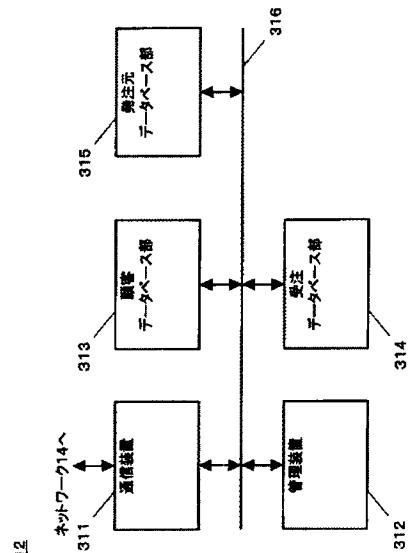


【図7】

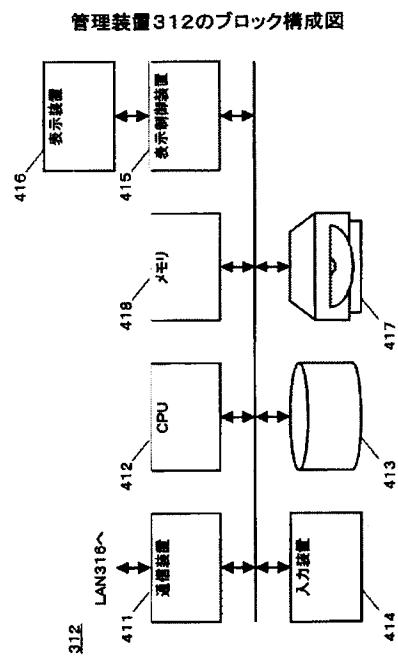


【図8】

受注装置12のブロック構成図

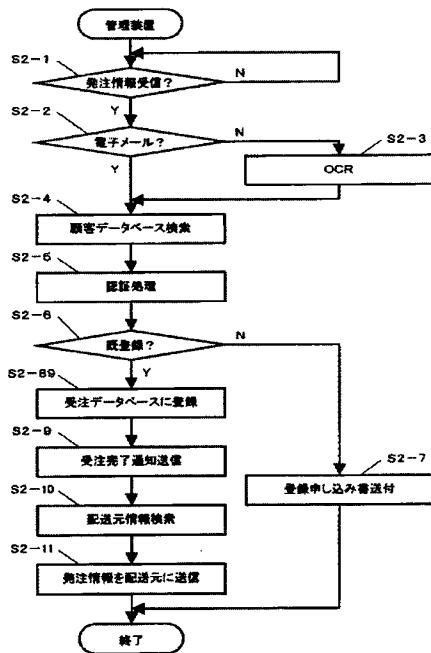


【図9】



【図10】

管理装置312の処理フローチャート



【図11】

顧客データベース部313のデータ構成図

宛客機 コード	電話番号	社名	部門名	担当者名	担当営業 コード	届け先
A1	B1	C1	D1	E1	F1	G1
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
An	Bn	Cn	Dn	En	Fn	Gn
						Hn

313

【図12】

受注データベース部314のデータ構成図

お客様 コード	電話 番号	社名	部門名	担当者名	担当営業 コード	届け先
A1	B1	C1	D1	E1	F1	G1
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
An	Bn	Cn	Dn	En	Fn	Gn
						Hn

314

【図13】

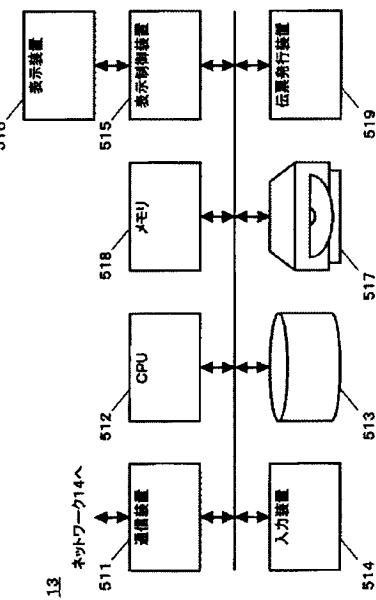
配送元データベース部315のデータ構成図

宛先光コード	宛先先名	宛注先運送先	扱い商品コード
a1	b1	c1	d1
⋮	⋮	⋮	⋮
ak	bk	ck	dk

315

【図14】

配送元端末装置13のブロック構成図



【図15】

配送元端末装置13の配送管理処理のフローチャート

